

Разработан Комитетом по  
управлению муниципальной  
собственностью администрации  
города Кировска

**ПРОЕКТ**

Разработчик: вед. специалист КУМС Киселева О.В  
Срок проведения независимой экспертизы: до 16.09.2013  
Предложения и замечания принимаются по тел. 5-45-46, e-mail: kiseleva@gov.kirovsk.ru

## **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**исполнения муниципальной услуги «Прием заявлений и документов от граждан для участия в программе «Обеспечение жильем молодых семей» в рамках ФЦП «Жилище»**

### **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

#### **1.1. Наименование муниципальной услуги**

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений и документов от граждан для участия в программе «Обеспечение жильем молодых семей» в рамках ФЦП «Жилище» (далее - Административный регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан Администрацией города Кировска в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (Административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

Административный регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги.

В настоящем Административном регламенте используются следующие термины и понятия:

- муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей, в пределах полномочия органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Уставом города Кировска Мурманской области;
- Заявитель – физическое лицо, либо его уполномоченный представитель, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальную услугу, с заявлением о предоставлении муниципальной услуги, выраженном в устной, письменной или электронной форме;
- Административный регламент – нормативно-правовой акт устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги;

- Администрация города Кировска – исполнительно-распорядительный орган города Кировска (далее Администрация);
- Комитет по управлению муниципальной собственностью администрации города Кировска - структурное подразделение администрации (далее Комитет);
- комиссия по жилищным вопросам при администрации города Кировска – совещательный орган, осуществляющий свою деятельность на постоянной основе (далее Комиссия).

## 1.2. Описание заявителей

Заявителями являются молодые семьи, в том числе неполные молодые семьи, состоящие из одного молодого родителя, и одного и более детей, соответствующие следующим условиям:

- возраст каждого из супругов либо одного родителя в неполной семье на день принятия органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации решения о включении молодой семьи в список претендентов на получение социальной выплаты в планируемом году не превышает 35 лет;

- все члены молодой семьи должны быть зарегистрированы (постоянная регистрация) по месту жительства в городе Кировске Мурманской области с подведомственной территорией;

- семья признана нуждающейся в жилом помещении в соответствии со статьей 51 Жилищного кодекса Российской Федерации (процедура признания граждан нуждающимися в жилых помещениях отражена в Административном регламенте «Постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях»);

- наличие у семьи доходов, позволяющих получить кредит, либо иных денежных средств, достаточных для оплаты расчетной (средней) стоимости жилья, в части, превышающей размер предоставляемой социальной выплаты.

## 1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информация, предоставляемая заинтересованным лицам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц являются:

- достоверность и полнота информирования о процедуре предоставления муниципальной услуги;

- четкость в изложении информации;

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

1.3.2. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и муниципальных служащих в ходе предоставления муниципальной услуги осуществляют должностные лица, муниципальные

служащие Комитета по управлению муниципальной собственностью администрации города Кировска (далее - Комитет).

Адрес Комитета: 184250, г. Кировск, пр. Ленина, д. 16.

Адрес электронной почты Комитета: e-mail: kums@gov.kirovsk.ru.

Телефоны для справок Комитета: (81531) 5-45-46.

График приема Заявителей специалистами Комитета - каждый четверг с 14.00 до 17.00.

Режим работы Комитета: с понедельника по пятницу - с 9.00 до 17.00, перерыв - с 13.00 до 14.00.

1.3.3. Индивидуальное информирование заинтересованных лиц по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- в устной форме - лично или по телефону;

- в письменной форме - по письменным обращениям, поступившим в адрес Комитета посредством почтовых отправлений или электронных средств коммуникации.

При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону муниципальный служащий Комитета обязан:

- назвать наименование Комитета, свои должность, фамилию, имя и отчество;

- отвечать корректно, не допускать в это время разговоров с другими людьми.

Если на момент поступления звонка от заинтересованных лиц муниципальный служащий, осуществляющий информирование, проводит личный прием Заявителей, он вправе предложить заинтересованному лицу обратиться по телефону позже либо, в случае срочности получения информации, предупредить заинтересованное лицо о возможности прерывания разговора по телефону для личного приема Заявителя. В конце информирования муниципальный служащий должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые необходимо предпринять.

При личном обращении Заявителей муниципальный служащий, осуществляющий информирование, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время либо муниципальный служащий не может в данный момент ответить на вопрос самостоятельно, он должен выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- предложить Заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде;

- согласовать другое время для устного информирования.

Муниципальный служащий, осуществляющий прием Заявителей и консультирование (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к заинтересованным лицам, не унижая их чести и достоинства.

Продолжительность индивидуального устного информирования должна составлять не более 10 минут. Время ожидания Заявителя при индивидуальном устном информировании при личном обращении не может превышать 15 минут.

Поступившее в Комитет письменное обращение Заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и муниципальных служащих в ходе предоставления муниципальной услуг регистрируется в соответствии с правилами делопроизводства и после рассмотрения председателем (заместителем председателя) Комитета передается для подготовки ответа муниципальному служащему, ответственному за информирование.

Ответ на обращение оформляется на бланке письма и подписывается Председателем (заместителем Председателя) Комитета.

Текст ответа излагается в простой, четкой и понятной форме.

Ответ направляется почтовой связью или с помощью электронных средств коммуникации (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения Заявителей) в течение 30 дней с даты регистрации поступившего письменного обращения в Комитете.

Муниципальный служащий Комитета, осуществляющий информирование Заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги, обязан проинформировать Заявителя о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе о документах, которые Заявитель должен представить самостоятельно, и документах, которые Комитет получит в рамках межведомственного взаимодействия, если Заявитель не представит их по собственной инициативе.

1.3.4. На информационных стендах в здании Администрации города Кировска размещается следующая обязательная информация:

- полное наименование структурного подразделения Администрации города Кировска, предоставляющего муниципальную услугу;
- контактные телефоны, график работы, фамилии, имена, отчества и должности муниципальных служащих, осуществляющих прием и консультирование Заявителей;
- перечень и формы документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги;
- образцы оформления заявлений;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, а также должностных лиц или муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу.

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

На официальном сайте Администрации города Кировска ([www.kirovsk.ru](http://www.kirovsk.ru)) в сети Интернет размещается полный текст настоящего Административного регламента, график приема по личным вопросам Администрации и Комитета.

## **II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

## 2.1. Наименование муниципальной услуги

«Прием заявлений и документов от граждан для участия в программе «Обеспечение жильем молодых семей» в рамках ФЦП «Жилище» (далее – муниципальная услуга).

## 2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Предоставление муниципальной услуги осуществляет Администрация города Кировска.

## 2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

- принятие решения о включении молодой семьи в число участников муниципальной целевой программы «Обеспечение жильем молодых семей в городе Кировске на 2012-2015 годы»;
- принятие решения об отказе во включении молодой семьи в число участников муниципальной целевой программы «Обеспечение жильем молодых семей в городе Кировске на 2012-2015 годы»;
- направление заявителю извещения о включении или об отказе во включении в число участников программы.

## 2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

Решение вопроса о включении или не включении молодой семьи в число участников муниципальной целевой программы «Обеспечение жильем молодых семей в городе Кировске на 2012-2015 годы» должно приниматься в 10-дневный срок со дня подачи заявления.

## 2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

Правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением муниципальной услуги, осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2004 N 188-ФЗ «Жилищный кодекс Российской Федерации» <1>;

-----  
<1> Собрание законодательства Российской Федерации, 03.01.2005, N 1 (часть 1), ст. 14.

- Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» <2>;

-----  
<2> «Российская газета», N 168, 30.07.2010.

- Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» <3>;

-----  
<3> «Российская газета», N 165, 29.07.2006.

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 17.10.2010 № 1050 «О федеральной целевой программе "Жилище" на 2011-2015 годы» (в редакции постановления Правительства Российской Федерации от 14.07.2011 N 575) <4>;

-----  
<4> «Собрание законодательства РФ», 31.01.2011, N 5, ст. 739.

- Постановлением Правительства Мурманской области от 14.09.2010 №414-ПП/14 «О долгосрочной целевой программе «Поддержка и стимулирование жилищного строительства в Мурманской области» на 2011-2015 годы» <5>;

-----  
<5> «Мурманский Вестник», N 182/1, 05.10.2010, с. 14-15.

- Уставом муниципального образования город Кировск <6>;

-----  
<6> «Кировский Рабочий», N 3, 18.01.2007, стр. 11 - 17.

- Постановление Администрации города Кировска от 07.11.2011 № 1337 «Об утверждении муниципальной долгосрочной целевой программы «Обеспечение жильем молодых семей в городе Кировске на 2012-2015 годы»

## 2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для получения муниципальной услуги Заявитель представляет в Комитет следующие документы:

а) заявление установленного образца (Приложение № 2 к Административному регламенту);

б) копии документов удостоверяющих личность каждого члена семьи (копии паспортов – заполненные страницы, копии свидетельств о рождении (усыновлении) детей);

в) копия свидетельства о браке и/или о расторжении брака (при наличии);

г) решение комиссии по жилищным вопросам при Администрации города Кировска, о признании молодой семьи нуждающейся в жилых помещениях.

д) документы, подтверждающие доходы:

справки с места работы каждого из супругов о размере совокупного дохода за последние 6 месяцев (форма 2-НДФЛ) или копии деклараций о доходах за последний год с отметкой налогового органа;

е) копия ипотечного кредитного договора (документы на строительство) и другие необходимые документы в соответствии с положениями настоящей

Программы, предоставляются при условии получения социальной выплаты на для погашения основной суммы долга и уплаты процентов по жилищным кредитам, в том числе ипотечным, или жилищным займам на приобретение жилого помещения или строительство индивидуального жилого дома, заключенного в период с 1 января 2006 г.

2.6.2 Молодая семья для подтверждения платежеспособности в случае необходимости может дополнительно предоставить следующие документы:

а) справка банка о размере кредита, который банк готов предоставить члену (членам) семьи для приобретения жилья, с указанием цели и срока его предоставления;

б) договор займа, заключенный с организацией, с указанием цели и срока его кредитования.

## 2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не установлены.

## 2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Отказ в предоставлении муниципальной услуги допускается в случае, если:

- молодой семьей не представлены предусмотренные пунктом 2.6. настоящего Административного регламента документы, обязанность по предоставлению которых возложена на Заявителей;

- представленные документы не подтверждают право молодой семьи быть участниками программы «Обеспечение жильем молодых семей в городе Кировске на 2012-2015 годы»

## 2.9. Порядок, размер и основание взимания платы за предоставление муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

## 2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления

Максимальное время ожидания Заявителя в очереди при личной подаче заявления не должно превышать 15 минут.

Срок ожидания при получении ответа на заявление не должен превышать 15 минут.

Срок ожидания Заявителя в очереди на личном приеме к должностному лицу Комитета не должен превышать 15 минут.

## 2.11. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги

Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет один рабочий день с даты поступления его в Администрацию.

## 2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.12.1. В помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должен быть обеспечен свободный доступ и предусмотрено оснащение техническими средствами, обеспечивающими доступ в здание и к информационным стендам людей с ограниченными возможностями здоровья.

2.12.2. Помещение, предназначенное для ознакомления Заявителей с информационными материалами, должно быть оснащено:

- информационными стендами;
- стульями и столами для возможности заполнения заявления и оформления документов.

На информационных стендах размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих сведения о порядке предоставления муниципальной услуги;
- текст настоящего Административного регламента;
- блок-схема и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц Комитета.

2.12.3. Места для ожидания должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями.

2.12.4. В помещениях, где осуществляется прием Заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, должна быть предусмотрена возможность оформления Заявителем необходимых документов.

2.12.5. Рабочие места муниципальных служащих Комитета оснащаются табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

2.12.6. Рабочее место муниципального служащего Комитета должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам и другой оргтехнике, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать предоставление муниципальной услуги.

2.12.7. Все помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать требованиям противопожарной безопасности, а также санитарно-гигиеническим требованиям.

### 2.13. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

2.13.1. В состав показателей доступности и качества предоставления муниципальной услуги входят количественные и качественные показатели.

2.13.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- время ожидания предоставления муниципальной услуги;
- график работы Комитета;
- количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги - не более двух.

2.13.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

- достоверность информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- простота и ясность изложения информационных документов.

2.13.4. В группу количественных показателей качества предоставления муниципальной услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- количество обоснованных жалоб.

К показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость) муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- качество результатов труда муниципальных служащих (профессиональное мастерство).

2.13.5. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в приложении № 3 к Административному регламенту.

### 2.14. Прочие требования к предоставлению государственной услуги

При обращении за предоставлением услуги с использованием информационно - телекоммуникационных сетей (далее - ТКС) общего пользования, в том числе сети Интернет, заявление и прилагаемые документы должны быть подписаны соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» (в случаях если федеральными законами, нормативными правовыми актами Правительства РФ используемый вид электронной подписи не установлен).

При обращении заявителя за получением услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а также в целях обеспечения проверки органом власти действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением услуги, перечень классов средств электронных подписей и удостоверяющих центров допустимых для совершения указанных действий, определяется в соответствии с приказом ФСБ РФ от 27.12.11 №796 «Об утверждении требований к средствам электронной подписи и требований к средствам удостоверяющего центра»

### **III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ИСПОЛНЕНИЯ**

#### **3.1. Перечень административных процедур**

3.1. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении № 1 к Административному регламенту.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя последовательность следующих административных процедур:

- информирование об условиях предоставления муниципальной услуги, выдача памятки с полным перечнем требуемых документов;
- прием и регистрация заявлений, прием документов от заявителя на предоставление услуги;
- проверка сведений содержащихся в представленных документах;
- принятие решения о включении молодой семьи в список участников муниципальной целевой программы «Обеспечение жильем молодых семей в городе Кировске на 2012-2015 годы», изъявивших желание получить социальную выплату на приобретение (строительство) жилья или о мотивированном отказе;
- уведомление гражданина о принятом решении;
- формирование, учет и хранение учетных дел.

#### **3.2. Описание административных процедур.**

3.2.1. Информирование об условиях предоставления муниципальной услуги, выдача памятки с полным перечнем требуемых документов.

Основанием для информирования по вопросам предоставления муниципальной услуги является обращение одного из членов молодой семьи в Комитет.

Информирование производится подробно, в вежливой форме, с использованием официально-делового стиля речи.

Информирование производится с учетом требований компетентности, обладания специальными знаниями в области предоставления муниципальной услуги.

Консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги могут предоставляться:

- на личном приеме;
- по письменным обращениям;
- по телефону.

При осуществлении консультирования на личном приеме специалист:

- представляется, указав фамилию, имя, отчество, должность;
- отвечает на заданные вопросы;
- в случае если подготовка ответа на заданные вопросы требует продолжительного времени (более 15 минут), может предложить обратиться письменно, либо назначить для получения консультации другое удобное для обратившегося время;

В случае если обратившийся не удовлетворен предоставленной информацией, специалист Комитета предлагает ему подготовить письменное обращение по интересующим его вопросам.

Максимальный срок выполнения действия – 30 календарных дней.

В случае, когда запрос содержит вопросы, которые не входят в компетенцию Комитета, специалист информирует заявителя (устно или письменно соответственно форме обращения) о невозможности предоставления сведений и разъясняет ему право обратиться в орган, в компетенцию которого входят ответы на поставленные вопросы.

Максимальный срок выполнения действия – 30 календарных дней.

Специалист Комитета в корректной форме обязан ответить на вопросы:

- о порядке обращения за получением услуги, включая информацию о графике работы и месте нахождения ответственного подразделения;
- о требованиях к гражданам-претендентам на получение муниципальной услуги;
- о перечне необходимых документов и требованиях к их оформлению;
- о порядке получения документов, предоставление которых необходимо для получения муниципальной услуги;
- о порядке ознакомления с нормативными документами, регулирующими процедуру предоставления муниципальной услуги, в том числе о местонахождении указанных документов в сетях общего пользования;
- о порядке получения бланков заявлений и других имеющихся форм и справочных материалов;
- о сроках получения муниципальной услуги;
- о ходе исполнения муниципальной услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной услуги.
- иные вопросы, касающиеся предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения действия 10 мин.

Процедура завершается выдачей заявителю памятки с исчерпывающим перечнем документов, необходимых для получения услуги.

### 3.2.2 Приём и регистрация заявлений и документов, предоставленных для получения муниципальной услуги

Основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги является поступление в Администрацию письменного обращения заявителя с приложением документов, указанных в пункте 2.6.1 раздела 2 Административного регламента.

При поступлении заявления в Администрацию (либо путем доставки обращения Заявителем) муниципальным служащим, осуществляющим прием граждан, осуществляется первичная проверка документов на соответствие требованиям настоящего Административного регламента.

При установлении в ходе личного приема фактов отсутствия документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги или несоответствия представленных документов требованиям настоящего Административного регламента, муниципальный служащий, осуществляющий прием граждан, уведомляет Заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, объясняет ему содержание выявленных недостатков в представленных документах, предлагает принять меры по их устранению.

При намерении Заявителя устранить недостатки, прервав процедуру подачи документов для предоставления муниципальной услуги, муниципальный служащий, осуществляющий прием граждан, возвращает Заявителю заявление и представленные им документы.

Если при установлении фактов отсутствия документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, или несоответствия представленных документов требованиям настоящего Административного регламента, Заявитель настаивает на приеме заявления и документов для предоставления муниципальной услуги, муниципальный служащий, осуществляющий прием граждан, принимает от него заявление вместе с представленными документами, указывает на выявленные недостатки и (или) на факт отсутствия необходимых документов.

Все поступившие заявления подлежат учету в соответствии с правилами регистрации входящей корреспонденции: проставляется номер входящей корреспонденции, данные о поступившем документе вносятся в базу данных автоматизированной системы электронного документооборота Администрации.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - один рабочий день с даты поступления заявления.

3.2.3. В день поступления заявления и документов через портал государственных и муниципальных услуг должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме, с использованием программного обеспечения органа:

- проверяет заявление и полученные документы, полноту и правильность их заполнения; уведомление о получении заявления и документов формируется в «Личном кабинете» заявителя на портале государственных и муниципальных услуг в автоматическом режиме.

- регистрирует заявление и документы;
- направляет информацию о регистрации заявления в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа на портал государственных и муниципальных услуг.
- распечатывает заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в Административном регламенте.

О ходе рассмотрения заявления, полученного через портал государственных и муниципальных услуг, должностное лицо ответственное за предоставление услуги обязано направлять информацию в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа на портал государственных и муниципальных услуг.

3.2.4. Заявление, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

В день получения заявления и документов в электронной форме по ТКС муниципальный служащий, ответственный за прием заявления и документов в электронной форме, выполняет с использованием программного обеспечения следующие действия:

- проверяет подлинность усиленной квалифицированной электронной подписи Заявителя с использованием системного криптографического программного обеспечения;
- формирует извещение о получении заявления и документов, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа и отправляет его Заявителю;
- регистрирует заявление и документы в течение одного рабочего дня с момента получения, формирует уведомление о приеме заявления и документов, подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Администрации;
- отправляет уведомление о приеме заявления и документов Заявителю;
- распечатывает заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в Административном регламенте.

3.2.5. Все документы, прилагаемые к заявлению, представляются в подлинниках (для сверки) и в копиях в одном экземпляре. Сверка производится немедленно, после чего подлинники возвращаются гражданину лицом, принимающим документы.

3.2.6. Проверка сведений содержащихся в представленных документах.

Основанием для начала административной процедуры является представление документов, требующих проверки полноты и достоверности указанных в них сведений.

Проверка сведений может проводиться путем направления письменного запроса о представлении необходимой информации с обязательным указанием:

- цели запроса;
- данных о физическом лице, в отношении которого делается запрос;
- перечня запрашиваемых документов или сведений;
- срока представления запрашиваемых документов.

Максимальный срок исполнения указанной административной процедуры 5 рабочих дней.

В случае направления запросов срок выполнения данной процедуры увеличивается в зависимости от сроков предоставления ответов, установленных в учреждении или организации, куда направлен запрос.

Документы проверки рассматриваются как конфиденциальная информация и приобщаются к учетному делу заявителей.

3.2.7. Рассмотрение документов и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является поступление документов в Администрацию.

Решение о включении или о мотивированном отказе во включении молодых семей в список участников муниципальной целевой программы «Обеспечение жильем молодых семей в городе Кировске на 2012-2015 годы», изъявивших желание получить социальную выплату на приобретение (строительство) жилья принимается Администрацией города Кировска на основании представленных документов, что подтверждается письменным уведомлением о включении молодой семьи в число участников программы «Обеспечение жильем молодых семей в городе Кировске на 2012-2015 годы» либо письменным мотивированным отказом.

Максимальный срок выполнения указанных административных действий составляет 10 рабочих дней.

3.2.8. Уведомление гражданина о принятом решении.

После признания молодой семьи участницей программы «Обеспечение жильем молодых семей города Кировска на 2012-2015 годы» специалист Комитета письменно извещает гражданина о его включении его семьи в список участников Программы.

В случае отказа в признании молодой семьи участницей программы «Обеспечение жильем молодых семей в городе Кировске на 2012-2015 годы» в уведомлении указываются основания такого отказа.

Процедура завершается выдачей уведомления о принятом решении специалистом Комитета (вручается нарочно либо посредством почтовой связи).

3.2.7. Формирование, учет и хранение учетных дел.

Основанием для начала процедуры является наличие пакета документов, указанных в пункте 2.6. Административного регламента, а также наличие решения о признании молодой семьи участницей муниципальной целевой программы «Обеспечение жильем молодых семей в городе Кировске на 2012-2015 годы».

На каждую молодую семью, признанную участницей муниципальной целевой программы «Обеспечение жильем молодых семей в городе Кировске на 2012-2015 годы» заводится учетное дело, в котором содержатся все необходимые

документы, послужившие основанием для принятия решения о признании участницей Программы.

Список молодых семей - участников Программы, изъявивших желание получить социальную выплату на приобретение (строительство) жилья формируется в хронологической последовательности в соответствии с датой признания молодой семьи участницей Программы. В первую очередь в указанные списки включаются молодые семьи - участники Программы, поставленные на учет в качестве нуждающихся в улучшении жилищных условий до 1 марта 2005 г.

Процедура завершается формированием учетного дела на каждую молодую семью - получателя услуги.

#### **IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Текущий контроль за соблюдением административных процедур по предоставлению муниципальной услуги и исполнением настоящего Административного регламента осуществляется председателем Комитета.

4.2. Персональная ответственность муниципальных служащих Комитета, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, определяется должностными инструкциями в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.3. Муниципальные служащие Комитета несут персональную ответственность за сохранность документов, правильность и полноту оформления документов, соблюдение настоящего Административного регламента.

4.4. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес Администрации с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги

В тридцатидневный срок с момента поступления в администрацию города Кировска обращения от граждан, их объединений или организаций, обратившимся направляется по почте информация о результатах проведенной проверки.

#### **5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ**

## **РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ**

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Комитета, его должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ Комитета, должностного лица Комитета в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба рассматривается Администрацией при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) Комитета, его должностного лица либо муниципальных служащих.

Жалобы на решения, принятые Администрацией, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем Администрации.

5.4. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 4 к административному регламенту. Жалоба должна содержать:

– наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

– фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

– сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Комитета, должностного лица Комитета, либо муниципального служащего;

– доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Комитета, должностного лица Комитета, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в Администрацию в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта ([www.kirovsk.ru](http://www.kirovsk.ru)), единого (регионального) портала муниципальных и муниципальных услуг (далее – единый портал, региональный портал), а также при проведении личного приема граждан.

Прием жалоб осуществляется по адресу: 184250, г. Кировск, пр. Ленина, д. 16

Телефоны (81531) 5 -84-36, 5-45-46, факс (81531)58436, e-mail [citi@gov.kirovsk.ru](mailto:citi@gov.kirovsk.ru)

График работы Администрации: понедельник – пятница с 9.00 до 17.00 перерыв с 13.00 до 14.00

Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При условии расположения многофункционального центра на территории муниципального образования.

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Администрацию в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Администрацией (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим Порядком Администрацией, заключившей соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации.

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- официального сайта ([www.kirovsk.ru](http://www.kirovsk.ru));

- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);
- регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее - региональный портал).

Адреса для направления жалоб в электронном виде:

- e-mail ([citi@gov.kirovsk.ru](mailto:citi@gov.kirovsk.ru));
- <http://210.gosuslugi.ru>;

5.6. Жалоба, поступившая в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.8.3 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Администрация обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале;

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

- заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) Комитета, его должностных лиц является получение от заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.8.1. Глава Администрации проводит личный прием заявителей по предварительной записи.

5.8.2. Запись заявителей проводится должностным лицом Администрации, ответственным за делопроизводство, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство и осуществляющее запись заявителя на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа должностное лицо, ответственное за

организацию личного приема граждан, оформляет карточку личного приема гражданина (в бумажном и (или) электронном виде) и заносит в нее содержание жалобы заявителя.

5.8.3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.8.4. Заявитель имеет право запросить в Комитете информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8.5. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном административным регламентом порядке. О принятии письменной жалобы заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина и передает ее должностному лицу, ответственному за делопроизводство, в течение одного рабочего дня.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, обязано:

- зарегистрировать жалобу в Журнале регистрации обращений граждан;
- оформить расписку о приеме жалобы;
- передать жалобу Главе Администрации.

5.8.6. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения письменной жалобы, в том числе в электронной форме:

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;
- регистрирует жалобу в журнале учета входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема жалобы с точностью до минуты; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;

– проставляет на жалобе штамп Администрации и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книгу учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;

– оформляет расписку по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передает заявителю (при поступлении документов почтой направляет заявителю расписку почтой в день регистрации жалобы), второй экземпляр

прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка должна содержать следующую информацию:

- а) дата представления жалобы;
- б) фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя;
- в) перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;
- г) количество листов в каждом документе;
- д) входящий номер;
- е) фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;
- ж) телефон, электронная почта, по которой заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передает принятую жалобу с распиской о принятии Главе Администрации.

5.8.7. Получив письменную жалобу заявителя Глава Администрации, назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо.

5.8.8. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу и в случае если доводы, изложенные в жалобе, входят в компетенцию Администрации подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом Администрацией, решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись Главе Администрации.

5.8.9. По результатам рассмотрения жалобы руководитель Глава Администрации принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Комитетом, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) Администрацией, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.9. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Комитета, должностного лица Комитета, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования

нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Ответ на жалобу, поступившую в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.10. В ответе по результатам рассмотрения жалобы уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом указываются:

- наименование органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.11. В случае если доводы, изложенные в жалобе не входят в компетенцию Администрации, уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

5.12. При удовлетворении жалобы Администрация принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.14. Администрация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

– наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.15. Администрация вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

– наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

– отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

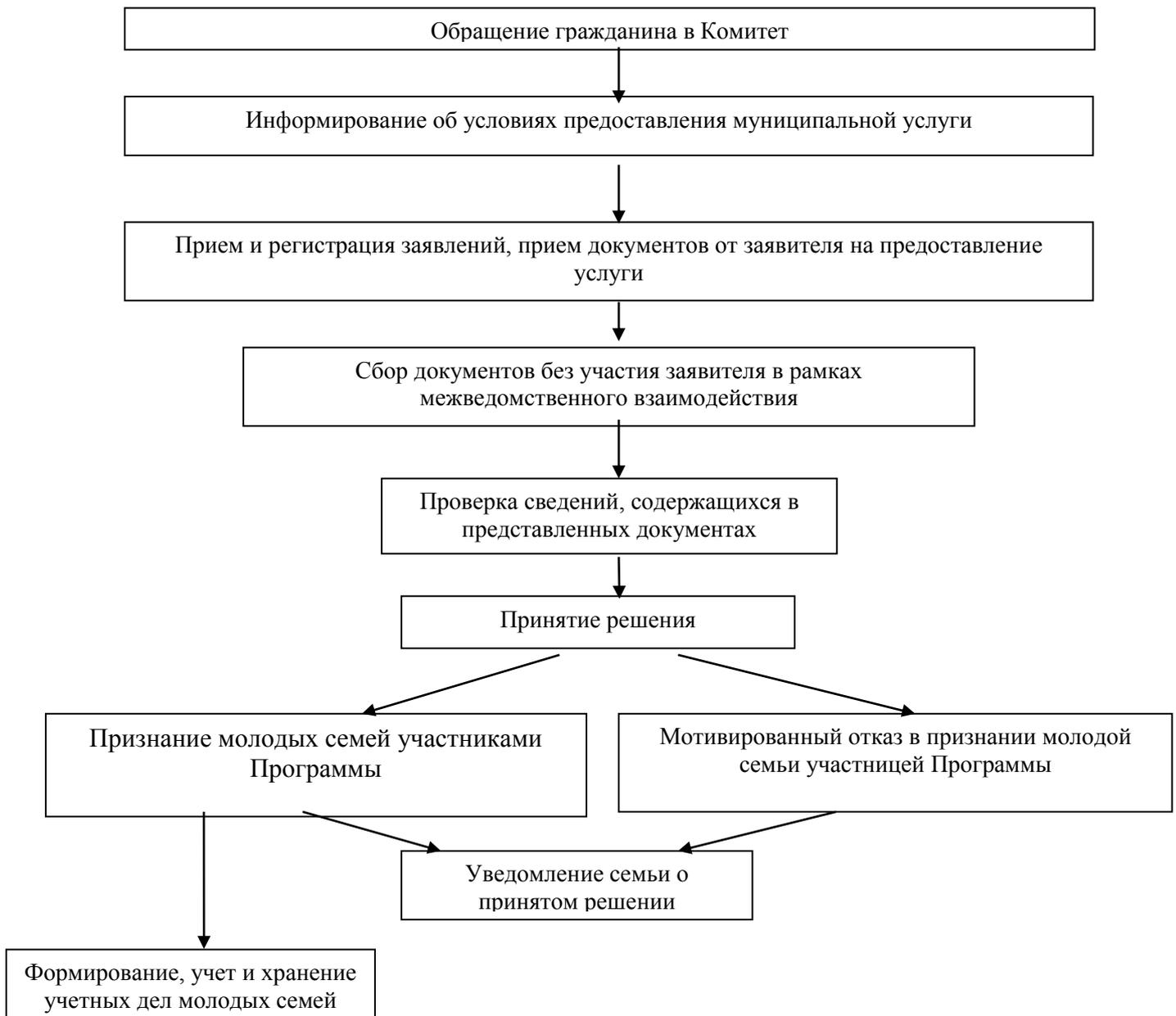
5.16. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

5.17. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в судебном порядке в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда заявителю стало известно о таком решении, действии (бездействии).

5.18. Если лицо полагает, что нарушены его законные права и интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, оно вправе обратиться в арбитражный суд в порядке искового производства. В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

Приложение № 1  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Прием заявлений и документов от граждан  
для участия в программе  
«Обеспечение жильем молодых семей»  
в рамках ФЦП «Жилище»

**Блок-схема исполнения муниципальной услуги  
«Прием заявлений и документов от граждан для участия в программе  
«Обеспечение жильем молодых семей» в рамках ФЦП «Жилище»**



Приложение № 2  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Прием заявлений и документов от граждан  
для участия в программе  
«Обеспечение жильем молодых семей»  
в рамках ФЦП «Жилище»

В Администрацию города Кировска

### ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу включить в состав участников подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» федеральной целевой программы «Жилище» на 2011 – 2015 годы молодую семью в составе:

супруг \_\_\_\_\_,

(Ф.И.О., дата рождения)

паспорт: серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, выданный \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.,

проживает по адресу: \_\_\_\_\_

;

супруга \_\_\_\_\_,

(Ф.И.О., дата рождения)

паспорт: серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, выданный \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.,

проживает по адресу: \_\_\_\_\_

;

дети: \_\_\_\_\_,

(Ф.И.О., дата рождения)

свидетельство о рождении (паспорт для ребенка, достигшего 14 лет)

(ненужное вычеркнуть)

паспорт: серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, выданный \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.,

проживает по адресу: \_\_\_\_\_

;

;

(Ф.И.О., дата рождения)

свидетельство о рождении (паспорт для ребенка, достигшего 14 лет)

(ненужное вычеркнуть)

паспорт: серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, выданный \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.,

проживает по адресу: \_\_\_\_\_

.

С условиями участия в подпрограмме “Обеспечение жильем молодых семей” федеральной целевой программы “Жилище” на 2011 – 2015 годы ознакомлен (ознакомлены) и обязуюсь (обязуемся) их выполнять:

1) \_\_\_\_\_ ;  
 (Ф.И.О. совершеннолетнего члена семьи) (подпись) (дата)

2) \_\_\_\_\_ ;  
 (Ф.И.О. совершеннолетнего члена семьи) (подпись) (дата)

К заявлению прилагаются следующие документы:

1) \_\_\_\_\_ ;  
 (наименование и номер документа, кем и когда выдан)

2) \_\_\_\_\_ ;  
 (наименование и номер документа, кем и когда выдан)

3) \_\_\_\_\_ ;  
 (наименование и номер документа, кем и когда выдан)

4) \_\_\_\_\_ .  
 (наименование и номер документа, кем и когда выдан)

5) \_\_\_\_\_ ;

6) \_\_\_\_\_ ;

7) \_\_\_\_\_ .

8) \_\_\_\_\_ ;

9) \_\_\_\_\_ ;

10) \_\_\_\_\_ .

11) \_\_\_\_\_ ;

12) \_\_\_\_\_ ;

13) \_\_\_\_\_ .

14) \_\_\_\_\_ ;

15) \_\_\_\_\_ ;

16) \_\_\_\_\_ .

Заявление и прилагаемые к нему согласно перечню документы приняты  
 “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
 (должность лица, принявшего  
 заявление)

\_\_\_\_\_  
 (подпись, дата)

\_\_\_\_\_  
 (расшифровка подписи)

Приложение № 3  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Прием заявлений и документов от граждан  
для участия в программе  
«Обеспечение жильем молодых семей»  
в рамках ФЦП «Жилище»

**«Показатели доступности и качества предоставления муниципальной  
услуги и их значения»**

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги	Нормативное значение показателя (%)
<b>Показатели доступности предоставления государственной услуги</b>		
1	% заявителей, удовлетворённых графиком работы учреждения	80
2	% заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	90
3	Правдивость (достоверность) информации о предоставляемой услуге	100
4	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% заявителей, обратившихся за повторной консультацией)	10
<b>Показатели качества предоставления государственной услуги</b>		
5	Количество обоснованных жалоб	0
6	% заявителей, удовлетворённых культурой обслуживания (вежливостью) персонала	100

Приложение N 4  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Прием заявлений и документов от граждан  
для участия в программе  
«Обеспечение жильем молодых семей»  
в рамках ФЦП «Жилище»

Главе администрации

\_\_\_\_\_  
(наименование органа  
местного самоуправления)  
от \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
проживающего(ей) по адресу:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### ЖАЛОБА

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(указывается наименование органа и (или) должность и (или) фамилия имя и отчество муниципального служащего, решение, действие (бездействие) которого обжалуется, суть обжалуемого решения, действия (бездействия))

Считаю, что данное решение, действие (бездействие) нарушает \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(указывается нормативный правовой акт либо права и интересы, которые, по мнению заявителя, нарушены решением, действием (бездействием) муниципального служащего)

На основании изложенного прошу \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)